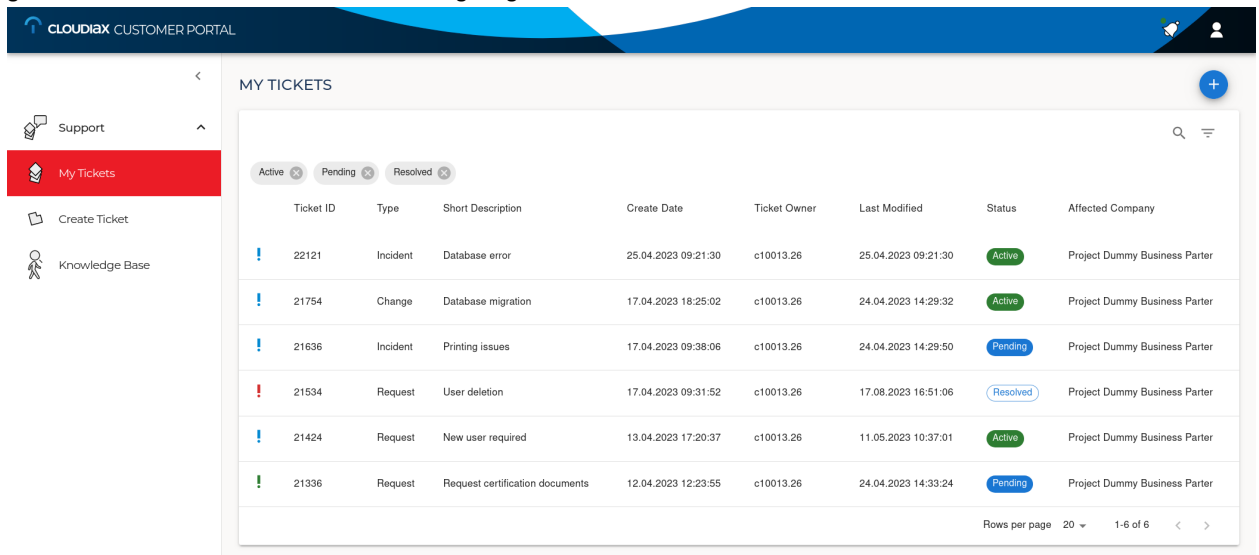


Ticket-System

Anwenderdokument

Meine Tickets

Auf der Seite "**Meine Tickets**" werden alle deine Tickets in einer Listenansicht sortiert, die nach Feldern sortiert werden kann. In der Listenansicht werden standardmäßig die Anfragen mit dem Status „**Active**“, „**Pending**“ und „**Resolved**“ angezeigt. Die geltenden Filter werden oben auf der Seite angezeigt.



Ticket ID	Type	Short Description	Create Date	Ticket Owner	Last Modified	Status	Affected Company
22121	Incident	Database error	25.04.2023 09:21:30	c10013.26	25.04.2023 09:21:30	Active	Project Dummy Business Partner
21754	Change	Database migration	17.04.2023 18:25:02	c10013.26	24.04.2023 14:29:32	Active	Project Dummy Business Partner
21636	Incident	Printing issues	17.04.2023 09:38:06	c10013.26	24.04.2023 14:29:50	Pending	Project Dummy Business Partner
21534	Request	User deletion	17.04.2023 09:31:52	c10013.26	17.08.2023 16:51:06	Resolved	Project Dummy Business Partner
21424	Request	New user required	13.04.2023 17:20:37	c10013.26	11.05.2023 10:37:01	Active	Project Dummy Business Partner
21336	Request	Request certification documents	12.04.2023 12:23:55	c10013.26	24.04.2023 14:33:24	Pending	Project Dummy Business Partner

Mit den bereitgestellten Spalten kannst du deine Tickets schnell sortieren:

Dringlichkeit: Ein grünes Ausrufezeichen steht für geringe Dringlichkeit, ein blaues Ausrufezeichen für mittlere Dringlichkeit und ein rotes Ausrufezeichen für hohe Dringlichkeit.

Bitte achte darauf, was ein Fall mit hoher Dringlichkeit ist und was nicht: https://www.cloudiax.com/help/support-via-emergency-call/?video=U-UJNuVE_k8 (Video auf Englisch)

Ticket ID: In dieser Spalte wird die spezifische Ticket-ID angezeigt.

Type: In dieser Spalte wird angezeigt, ob die Anfrage als Incident, Request oder Change klassifiziert ist.

Kurzbeschreibung: This column shows the brief summary of the issue that was provided by the ticket creator.

Erstellungsdatum: In dieser Spalte siehst du, wann das Ticket erstellt wurde.

Ticket Owner: Diese Spalte zeigt an, wer das Ticket erstellt hat.

Zuletzt geändert: In dieser Spalte wird angezeigt, wann das Ticket zuletzt geändert wurde.

Status: In dieser Spalte wird der aktuelle Status des Tickets angezeigt.

Betroffene Firma: In dieser Spalte wird das Unternehmen angezeigt, das vom Ticket betroffen ist.

MY TICKETS

Active
Pending

Filter Table

Ticket ID	Type	Short Description	Create Date	Created by	Last Modified	Status	Affected Company
-----------	------	-------------------	-------------	------------	---------------	--------	------------------

Wenn du auf das **Symbol Tabelle filtern** oben rechts klickst, wird ein Filtermenü angezeigt.

FILTERS

RESET

×

Ticket ID

Type

Create Date

Created by

Last Modified

Affected Company

Status

Active, Pending, Closed

☒ Active

☒ Closed

☒ Pending

☐ Postponed

☐ Resolved

Über das Filtermenü kannst du weitere Filter für die Listenansicht setzen.

MY TICKETS

Active
Pending

Search

Ticket ID	Type	Short Description	Create Date	Created by	Last Modified	Status	Affected Company
-----------	------	-------------------	-------------	------------	---------------	--------	------------------

Wenn du auf das **Suchsymbol** oben rechts klickst, wird ein Suchfeld angezeigt.

MY TICKETS

Q

migra

×

Q

Active

Pending

Ticket ID	Type	Short Description	Create Date	Created by	Last Modified	Status	Affected Company	
!	21754	Change	Database migration	17.04.2023 18:25:02	c10013.26	24.04.2023 14:29:32	Active	Project Dummy Business Partner

Rows per page

10

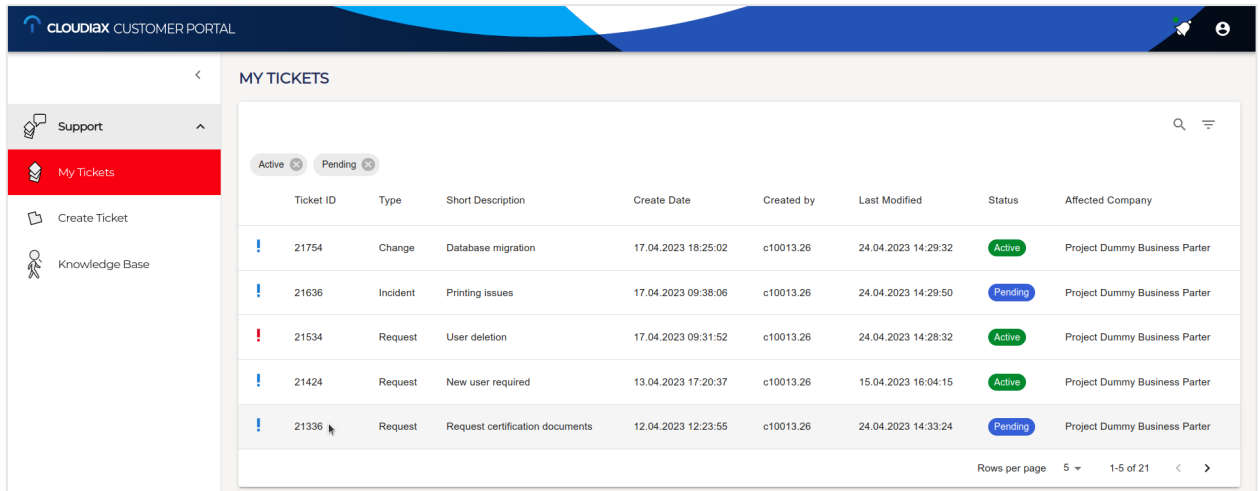
1-1 of 1

<

>

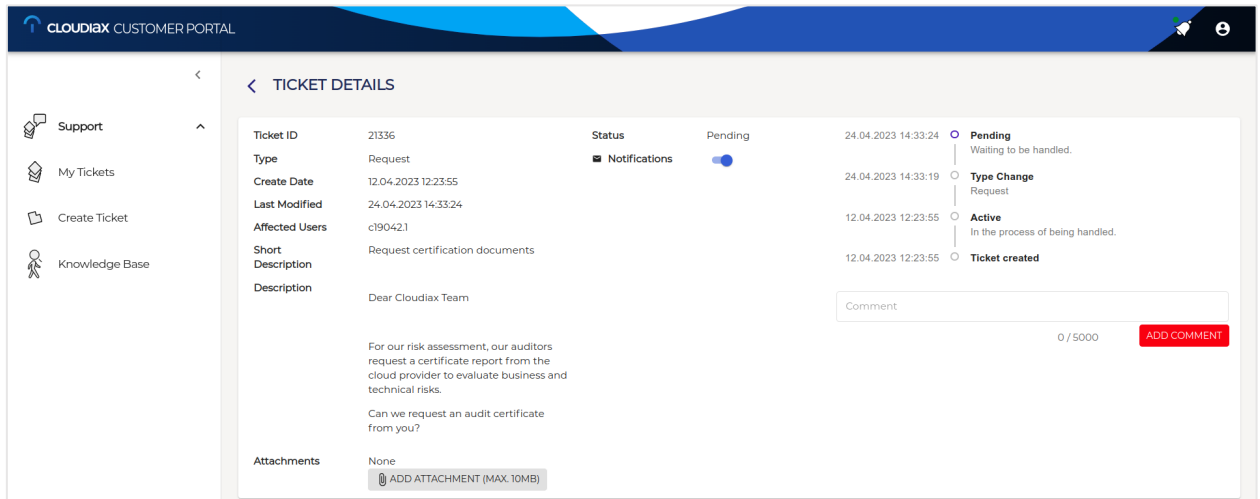
Wenn du einen Text in das **Suchfeld** oben links eingibst, werden die Tickets so gefiltert, dass die angezeigten Felder deinen Text enthalten.

Ticket-Details



Ticket ID	Type	Short Description	Create Date	Created by	Last Modified	Status	Affected Company
21754	Change	Database migration	17.04.2023 18:25:02	c10013.26	24.04.2023 14:29:32	Active	Project Dummy Business Partner
21636	Incident	Printing issues	17.04.2023 09:38:06	c10013.26	24.04.2023 14:29:50	Pending	Project Dummy Business Partner
21534	Request	User deletion	17.04.2023 09:31:52	c10013.26	24.04.2023 14:28:32	Active	Project Dummy Business Partner
21424	Request	New user required	13.04.2023 17:20:37	c10013.26	15.04.2023 16:04:15	Active	Project Dummy Business Partner
21336	Request	Request certification documents	12.04.2023 12:23:55	c10013.26	24.04.2023 14:33:24	Pending	Project Dummy Business Partner

Klicke auf der **Seite Meine Tickets** auf eine bestimmte Zeile der Ticketliste und du wirst auf die **Seite Details** weitergeleitet.



Ticket ID	Type	Create Date	Last Modified	Affected Users	Short Description	Description	Attachments
21336	Request	12.04.2023 12:23:55	24.04.2023 14:33:24	c19042.1	Request certification documents	<p>Dear CloudiaX Team</p> <p>For our risk assessment, our auditors request a certificate report from the cloud provider to evaluate business and technical risks.</p> <p>Can we request an audit certificate from you?</p>	None ADD ATTACHMENT (MAX. 10MB)

Die **Ticket Details** Seite zeigt dir die detaillierten Informationen zu dem Ticket, auf das du geklickt hast.

Neben den Ticketinformationen bietet die **Ticket Details** Seite zusätzliche Funktionen:

Du kannst das Tickets bis zu 5 Anhänge hinzufügen, indem du auf die **Schaltfläche Add attachment** klickst.

Du kannst die E-Mail-Benachrichtigung für das Ticket abonnieren oder abbestellen, indem du auf die **Schaltfläche Notifications toggle** klickst.

Du kannst das **Aktionsprotokoll** einsehen, das Typänderungen, Statusänderungen, Datei-Uploads und Kommentare für das Ticket auflistet.

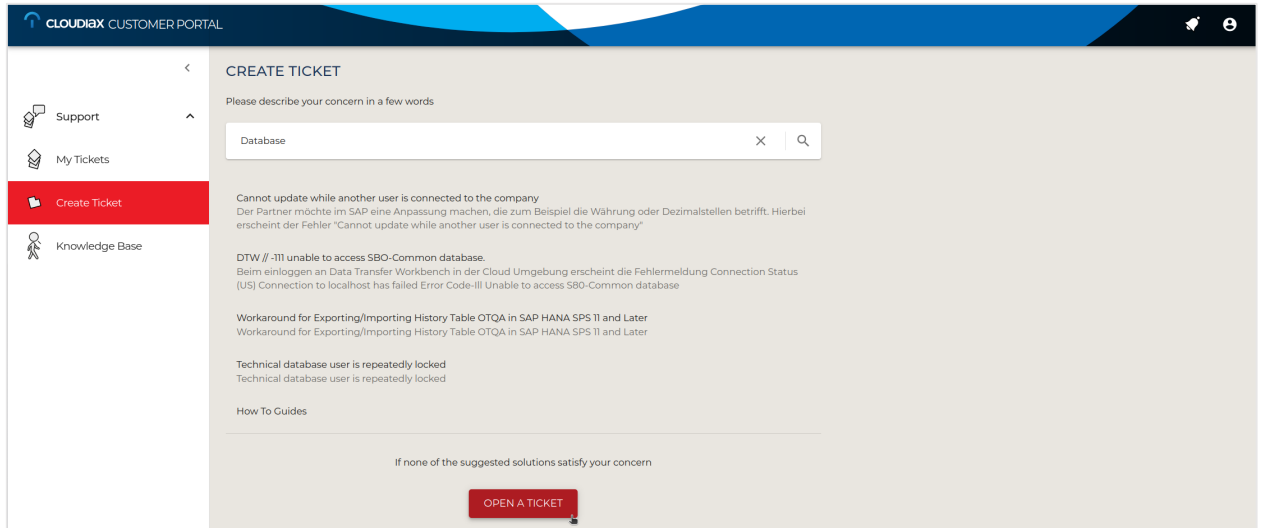
kannst einen Kommentar zu dem Ticket abgeben.

Um einen Kommentar abzugeben, gib den Text in das Kommentarfeld ein und klicke auf die **Schaltfläche Add comment**.

Erstellen eines Tickets

Besuche <https://service-portal.cloudiax.com>

Im Seitenpanel auf der linken Seite klick einfach auf **Ticket erstellen** und du wirst zur **Hilfe-erhalten-Seite** weitergeleitet.



CREATE TICKET

Please describe your concern in a few words

Database

Cannot update while another user is connected to the company
Der Partner möchte im SAP eine Anpassung machen, die zum Beispiel die Währung oder Dezimalstellen betrifft. Hierbei erscheint der Fehler "Cannot update while another user is connected to the company"

DTW // -III unable to access SBO-Common database.
Beim einloggen an Data Transfer Workbench in der Cloud Umgebung erscheint die Fehlermeldung Connection Status (US) Connection to localhost has failed Error Code-III Unable to access SBO-Common database

Workaround for Exporting/Importing History Table OTQA in SAP HANA SPS 11 and Later
Workaround for Exporting/Importing History Table OTQA in SAP HANA SPS 11 and Later

Technical database user is repeatedly locked
Technical database user is repeatedly locked

How To Guides

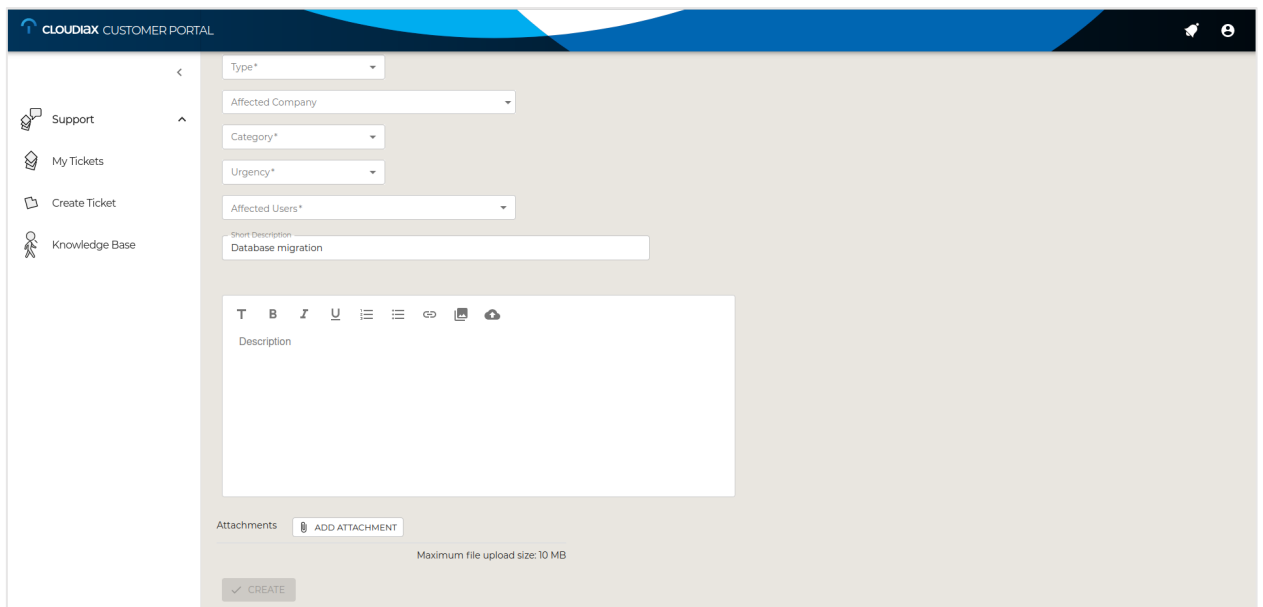
If none of the suggested solutions satisfy your concern

OPEN A TICKET

Auf der **Hilfe-erhalten-Seite** klicke in das Textfeld **Wie können wir dir weiterhelfen?** und gib eine kurze Beschreibung deines Problems ein.

Bis zu fünf relevante Hilfsartikel für deine Beschreibung werden angezeigt. Lies diese Vorschläge durch und schau, ob sie dir bei deinem Problem helfen.

Falls die verfügbaren Hilfsartikel keine Lösung für dich bieten, klicke auf **Ticket eröffnen** und du wirst zum Ticket-Formular weitergeleitet.



CREATE TICKET

Type*

Affected Company

Category*

Urgency*

Affected Users*

Short Description
Database migration

Description

Attachments **ADD ATTACHMENT**

Maximum file upload size: 10 MB

CREATE

Im Ticket-Formular musst du die erforderlichen Felder für das Ticket ausfüllen:

Typ: Hier wird festgelegt, ob das Ticket als Incident, Request oder Change klassifiziert wird.

Betroffenes Unternehmen: In diesem Menü kannst du auswählen, welches Unternehmen betroffen ist.

Kategorie: Du kannst auswählen, welche dieser Kategorien den Inhalt des Tickets am besten beschreibt.

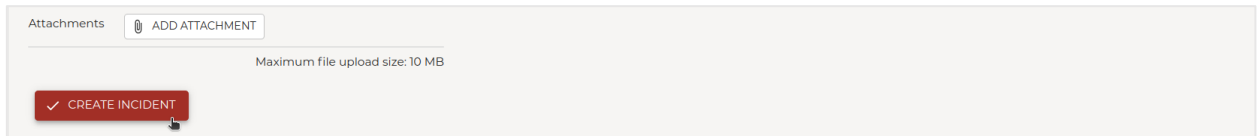
Urgency: Die Dringlichkeit ist ein Maß dafür, wie schnell ein Fall sich auf dein Geschäft auswirken kann.

Betroffene Benutzer: In diesem Menü kannst du auswählen, welche Benutzer betroffen sind.

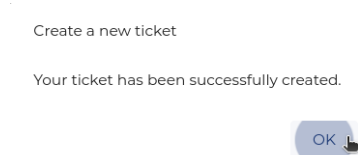
Kurzbeschreibung: In diesem Textfeld kannst du eine kurze Zusammenfassung der Ticketdetails angeben.

Beschreibung: In diesem Textfeld kannst du eine vollständige Beschreibung des Tickets geben und so viele Details wie möglich angeben.

kannst optional bis zu 5 Anhänge zum Ticket hinzufügen, indem du auf die **Schaltfläche Add attachment** klickst.



Nachdem du das Formular ausgefüllt hast, kannst du das Ticket abschicken, indem du auf die **Schaltfläche Erstellen** klickst.



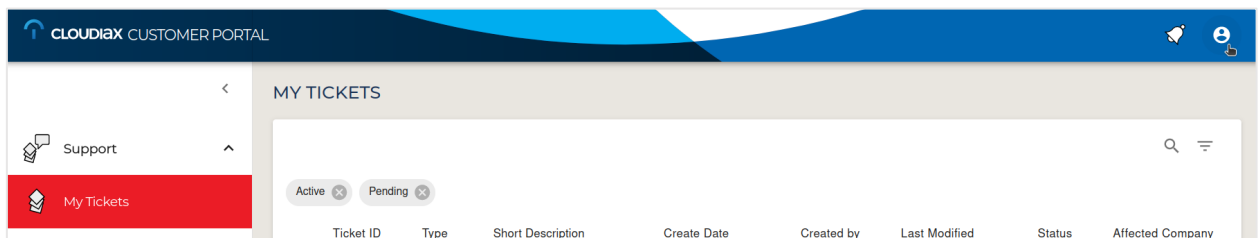
Klicke in dem daraufhin angezeigten Dialogfeld auf **OK** und du wirst auf die Seite **Meine Tickets** weitergeleitet.

Bitte achte auf die Qualität der von dir geöffneten Tickets, da dies sehr wichtig für uns ist, um das Ticket korrekt und rechtzeitig zu bearbeiten: <https://www.cloudiax.com/help/support-via-ticket-system/?video=BcNj9H0-Ezk> (Video auf Englisch)

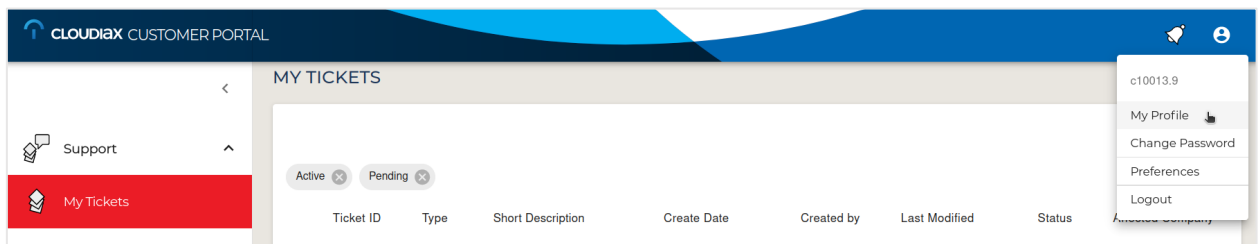
Profil bearbeiten

Besuche <https://service-portal.cloudiax.com> und melde dich an.

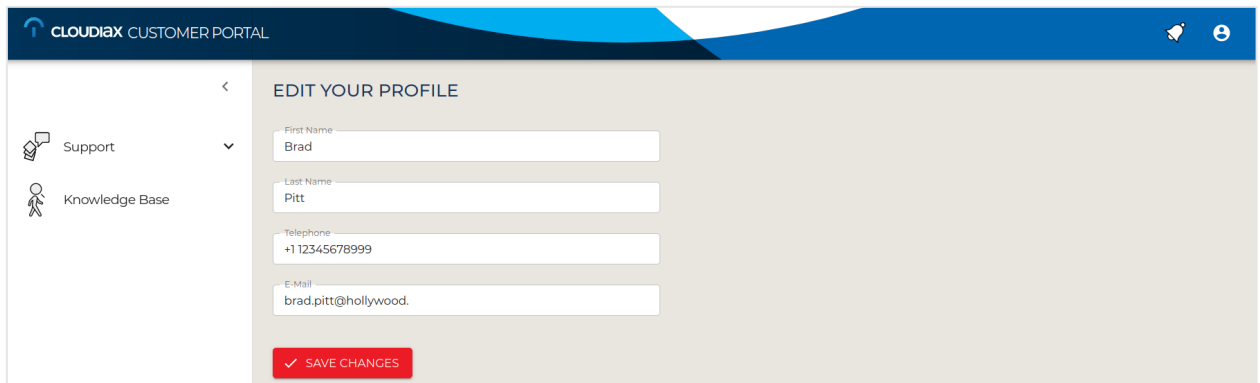
Du kannst uns helfen, unsere Services zu verbessern, indem du dein Benutzerprofil ausfüllst. Die Profilinformationen ermöglichen es uns, Serviceaufgaben schneller auszuführen und Verzögerungen im Serviceprozess zu verringern.



Um dein Benutzerprofil zu vervollständigen, klicke auf das **Benutzermenü-Symbol** in der rechten oberen Ecke.



Klicke auf **Mein Profil**.



Gib deine Profilinformationen ein und klicke auf **Änderungen speichern**.

Safety first


In order to keep your account safe, certain actions are only possible by providing your 2nd-factor authentication token (TOTP).

Username

c18626.812

TOTP*

532152



VERIFY

Im Dialogfenster, das erscheint, gib den **TOTP** (überprüfe deine Authenticator-App) ein und klicke auf **Überprüfen**, um deine Änderungen zu übermitteln. Das ist alles. Jetzt können wir dir bei Passwortrücksetzungen und anderen Aufgaben helfen, die eine direkte Kommunikation mit dir erfordern.